

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет водного господарства та  
природокористування  
Кафедра державного управління, документознавства та  
інформаційної діяльності

**06-14-175М**

### **МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

до виконання практичних завдань та самостійної роботи  
з навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування»  
для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня  
за освітньо-професійною програмою «Публічне управління  
та адміністрування» спеціальності 281 «Публічне управління  
та адміністрування» денної та заочної форм навчання

Рекомендовано науково-  
методичною радою з якості  
ННІЕМ протокол № 2 від  
19.10.2021 р.

Рівне – 2021

Методичні вказівки до виконання практичних завдань та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за освітньо-професійною програмою «Публічне управління та адміністрування» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання [Електронне видання] / Мартинюк Г. Ф. – Рівне : НУВГП, 2021. – 20 с.

Укладач:

Мартинюк Г. Ф., к.пед.н., доцент кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності.

Відповідальний за випуск: Тихончук Л. Х., д.держ.упр., проф., в.о. завідувача кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності.

Керівник групи забезпечення: Л. Х. Тихончук, д.держ.упр., в.о. завідувача кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності.

© Мартинюк Г. Ф., 2021

© НУВГП, 2021

## З М І С Т

Мета і завдання навчальної дисципліни.....	4
Тема 1. Предмет та завдання дисципліни «Етика ділового спілкування».....	5
Тема 2. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку.....	6
Тема 3. Спілкування як соціальний феномен.....	7
Тема 4. Теорії міжособових стосунків.....	8
Тема 5. Характеристики ділового спілкування.....	9
Тема 6. Функції та способи спілкування.....	10
Тема 7. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.....	11
Тема 8. Невербальне спілкування.....	11
Тема 9. Адміністративна етика та особливості управлінського спілкування.....	12
Тема 10. Економічна етика та етичні засади бізнесу.....	13
Тема 11. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями.....	14
Тема 12. Бесіда як форма ділового спілкування.....	16
Тема 13. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Переговори.....	17
Тема 14. Стандартні етикетні ситуації.....	17
Рекомендована література.....	18
Інформаційні ресурси.....	20

## **Мета і завдання навчальної дисципліни**

Знання з етики ділового спілкування є ваговою складовою умінь та навичок студентів. Спілкування засноване на етичних засадах якнайбільше сприятиме успіху у професійній діяльності майбутніх фахівців з публічного управління та адміністрування. Вагомим у підготовці таких фахівців до спілкування у нових умовах є досягнення належного рівня культури, чому сприятиме вивчення вибіркової дисципліни «Етика ділового спілкування».

**Мета дисципліни** «Етика ділового спілкування» – засвоєння етичних норм і правил ділового спілкування для успішної професійної кар'єри та розвитку ділових стосунків майбутніх фахівців з публічного управління та адміністрування.

### **Завдання навчальної дисципліни:**

- підготувати фахівця з публічного управління та адміністрування зі сформованою системою морально-етичних цінностей і здатністю розбудовувати їх упродовж професійної діяльності;
- обґрунтувати філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах професійної діяльності;
- навчити майбутніх фахівців аналізувати конкретні ситуації, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;
- проаналізувати систему способів і засобів ділового спілкування, його стратегій, акцентувати на необхідності обирати їх відповідно до норм і правил етики;
- виокремити шляхи формування культури ділового спілкування, самовдосконалення індивідуального стилю спілкування відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

Завдання вибіркової дисципліни орієнтовані на набуття студентами системи знань, умінь та досвіду, що включають здатності:

- спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;
- спілкуватися з представниками інших професійних груп

різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності);

- забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

**У результаті вивчення дисципліни студенти повинні вміти:**

- використовувати базові знання з історичних, культурних, політичних, соціальних, економічних засад розвитку суспільства;

- застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою.

- знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.

- знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.

- організовувати та брати участь у волонтерських/культурно-освітніх/спортивних проєктах, спрямованих на формування здорового способу життя / активної громадянської позиції;

- розуміти та використовувати технології вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень.

## **Тема 1. Вступ. Предмет і завдання дисципліни «Етика ділового спілкування»**

### **План**

1. У чому полягає актуальність дисципліни.
2. Назвіть об'єкт і предмет вивчення етики ділового спілкування.
3. Яка мета, завдання дисципліни?
4. Здійсніть аналіз наукової та навчальної літератури.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Окресліть актуальність дисципліни “Етика ділового спілкування.
2. Визначте об'єкт і предмет вивчення.

3. Обґрунтуйте образне висловлювання французьких культурних діячів: спілкування – це «найжаданіша розкіш» (А. де Сент-Екзюпері) і «справжнє пекло» (Ж.-П. Сартр). Чи можна його екстраполювати на «ділове спілкування»?

4. Яка мета курсу.

5. Які завдання навчальної дисципліни. Яке з них є найбільш актуальним для обраної вами спеціальності?

6. Що повинен знати і вміти студент у результаті вивчення дисципліни?

7. Охарактеризуйте міжпредметні зв'язки дисципліни.

*Література: 1 – 2, 4, 5, 6, 9.*

## **Тема 2. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку**

### **План**

1. Поняття «етика» та «етикет».
2. Розвиток системи норм поведінки.
3. Мораль та моральність.
4. Роль звичок у професійному спілкуванні.
5. Норми моралі майбутнього фахівця з публічного управління та адміністрування.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Чому питання зародження морально-етичних засад необхідно аналізувати в контексті процесу антропогенезу?
2. Поясніть сутність понять «етика» та «етикет».
3. У чому полягає відмінність *ділової етики* та *ділового етикету*?
4. Запишіть у хронологічному порядку імена історичних і культурних діячів, їх вклад у практику та теорію етики.
5. Охарактеризуйте психологічні та соціологічні засади моралі.
6. Поясніть сутність поняття «мораль».
7. Що таке *моральність*?
8. Чи є відмінність між *мораллю* і *моральністю*.

*Література: 1 – 2, 4, 5, 6, 9.*

### **Тема 3. Спілкування як соціальний феномен**

#### **План**

1. Визначення спілкування, його класифікація.
2. Культура і спілкування.
3. З історії культури спілкування.
4. Спілкування як комунікація.
5. Техніка спілкування.
6. Моделі та стилі спілкування.
7. Спілкування і діяльність.
8. Дослідження етики і культури спілкування на сучасному етапі

#### **Завдання для самостійної роботи**

1. Який взаємозв'язок спілкування і людської діяльності, зокрема в публічній сфері.
2. Вкажіть на актуальність заявленої вище проблеми статистичними даними.
3. Охарактеризуйте визначення спілкування з позицій людської діяльності.
4. З'ясуйте соціальний зміст спілкування.
5. Укладіть комплексну таблицю або схему класифікації спілкування, де були б проілюстровані типи види і різновиди спілкування та подане їх лаконічне означення.
6. Чи розкриває і як розкриває класифікація спілкування його потенційні комунікативні можливості?
7. Поясніть зв'язок між культурою і спілкуванням.
8. Подайте свою інтерпретацію вислову Езопа «Наше слово – це найкраще, що є в розпорядженні людини, і найгірше, чим вона володіє».

*Література: 1 – 2, 4, 5, 6, 9.*

## **Тема 4. Теорії міжособових стосунків**

### **План**

1. Біхевіоризм та необіхевіоризм.
2. Теорія обміну.
3. Теорія справедливості.
4. Теорія символічного інтеракціонізму.
5. Теорія соціальної драматургії.
6. Психоаналітична теорія.
7. Теорія трансакційного аналізу.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Складіть опорний конспект-таблицю, в якій є сім теорій міжособових стосунків за рубриками: імена засновників, їх праці; головні тези – сутність теорії; терміни, що описують теорії.
2. Проілюструйте его-стан, за Берном, : "я-Батько", "я-Дорослий", "я-Дитина" у сфері вашої професійної діяльності.
3. У контексті необіхевіоризму, наповніть зміст висловлення «люди пізнають оточення, змінюють і конструюють його» прикладами.
4. Проілюструйте «процес обміну» між соціальними суб'єктами на державному, соціальному й особистісному рівні у своїй фаховій діяльності.
5. Сконструуйте діалог, що представляє теорію справедливості.
6. Покажіть соціальну ситуацію з вашої професійної сфери як драматичний спектакль в мініатюрі з описом ролей та реплік «дійових осіб».

*Література: І – 2, 4, 5.*

## **Тема 5. Характеристики ділового спілкування**

### **План**

1. Особливості ділового спілкування.



2. Форми і види ділового спілкування.
3. Зони спілкування.
4. Фази спілкування.
5. Стратегія і тактика спілкування.
6. Рівні ділового спілкування.
7. Вимоги до учасників ділового спілкування.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Визначте особливості ділового спілкування (ДС): дефініції, методи, бар'єри.
2. Укладіть таблицю класифікації видів ділового спілкування указавши на особливості кожного.
3. Підготуйте доповідь на тему «Форми ділового спілкування»
4. З чим ви можете порівняти ДС?
5. Перерахуйте фактори суб'єктивного характеру, що впливають на процес спілкування і його ефективність.
6. Що таке зони спілкування?
7. Встановіть сутність науки проксеміки.
8. Які зони спілкування виділяє Е. Хол?

*Література: 1 – 2, 4, 5, 6, 9.*

### **Тема 6. Функції та способи спілкування**

#### **План**

1. Класифікація функцій спілкування.
2. Форми спілкування.
3. Характеристика сторін спілкування.
4. Етичні установки.
5. Добір способів ділового спілкування

## **Завдання для самостійної роботи**

1. Які є форми ділового спілкування. Чи можна одну з них вважати більш ефективною?
2. Укладіть таблицю «Класифікація функцій спілкування», указавши на критерії класифікації, сутність функції, авторів класифікацій
3. Охарактеризуйте комунікативній, інтерактивній та перцептивній функції ДС.
4. Що таке комунікативний бар'єр. Назвіть види комунікативних бар'єрів.
5. Охарактеризуйте повідомлення як спосіб спілкування. Чому важко переконати в чомусь одне одного?
6. Які ви знаєте способи психологічного впливу. Дайте коротку характеристику кожному з них. Чому бажано використовувати способи впливу на людей в їх єдності?
7. Наведіть приклади.
8. Хто такий маніпулятор? Назвіть 4 типи маніпуляторів. Чи завжди маніпуляція є негативним психічним явищем?

*Література: 1 – 2, 4, 5, 6, 9.*

## **Тема 7. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет**

### **План**

1. Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація.
2. Культура слухання.
3. Культура говоріння.
4. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.
5. Вплив особистості на ефективність переконання
6. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
7. Особливості мовленнєвого етикету.

## **Завдання для самостійної роботи**

1. Підготуйте короткі (тезисні) відповіді на пункти плану лекції, виділяючи визначення, класифікації вербальних засобів комунікації.
2. Розкрийте гуманістичний зміст концепцій штучних мов волапюк та есперанто.
3. Хто був засновником цих мов? Розкрийте особливості цих мов.
4. Чому не прижилися волапюк та есперанто?
5. Чи пов'язаний мовленнєвий етикет з формами шанобливого звертання?
6. Напишіть есе (0,5 ст): *Форми шанобливого звертання пане, товаришу, добродію* в історико-культурному контексті України.

*Література: 1 – 4, 5, 10.*

## **Тема 8. Невербальне спілкування**

### **План**

1. Поняття про невербальну комунікацію.
2. Класифікація невербальних засобів спілкування.
3. Кінесика.
4. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
5. Контакт очей.
6. Проксеміка.
7. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки.
8. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

## **Завдання для самостійної роботи**

1. Напишіть конспект лекції, зосереджуючи увагу на визначеннях, класифікаціях.
2. Що таке невербальна (несловесна) комунікація?
3. Як навчитися «читати людину» як книгу і що для цього треба знати про невербальні засоби спілкування?
4. Які характеристики невербальних засобів спілкування ви знаєте?

5. Про що свідчать мова тіла людини (вираз її обличчя, посмішка та жести)?
6. Які є мімічні ознаки емоційного стану людини?
7. Що дає контакт очей?

*Література: I – 4, 5, 10.*

## **Тема 9. Адміністративна етика та особливості управлінського спілкування**

### **План**

1. Складові адміністративної етики.
2. Дотримання адміністративної етики.
3. Особливості взаємостосунків представників держави і підприємництва.
4. Наслідки зрощення інтересів представників влади і підприємництва.
5. Взаємовідносини державних службовців та підприємців.
6. Концепції природи людської особистості.
7. Типи особистостей в управлінському спілкуванні.
8. Закономірності міжособових стосунків.
9. Етичні засади в управлінні.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Охарактеризуйте поняття «адміністративна етика».
2. Розкрийте предмет адміністративної етики.
3. Сформулюйте механізми і засоби дотримання адміністративної етики
4. У чому особливості взаємостосунків представників держави і підприємництва?
5. Які негативні наслідки зрощення інтересів представників влади і підприємництва.
6. Розкрийте взаємовідносини державних службовців та підприємців у координатах етики.
7. Які існують концепції природи людської особистості?

8. Перерахуйте соціальні типи ділового спілкування.

*Література: I – 10, 14; II – 3, 6, 7, 8, 10.*

### **Тема 10. Основи економічної етики**

#### **План**

1. Зміни в економічних системах і стилях управління.
2. Норми економічної етики.
3. Етичні засади бізнесу.
4. Стимулювання етичної поведінки.
5. Загальні етичні установки.
6. Етичні проблеми сучасного бізнесу.
7. Соціальна відповідальність бізнесу.
8. Постулати бізнес-етики.

#### **Завдання для самостійної роботи**

1. Розкрийте сутність і завдання економічної етики
2. Як зміни в економічних системах зумовлюють зміни в стилях управління?
3. Сформулюйте постулати норм економічної етики.
4. Яким повинен бути сучасний керівник з позицій економічної етики?
5. З'ясуйте зміст загальних етичних установок в бізнесі та вкажіть на вектори їх стимулювання
6. Види неетичної поведінки в бізнесі та її громадське засудження. Проілюструйте свої твердження публікаціями в ЗМІ.
7. Площина соціальної відповідальності бізнесу.
8. Укажіть на головні постулати бізнес-етики. Як вони пов'язуються із загальною мораллю економічної спільноти та моральністю сучасного суспільства?

*Література: I – 10, 14; II – 3, 6, 7, 8, 10.*

## **Тема 11. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями**

### **План**

1. Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах.
2. Етичні засади спілкування з іноземцями.
3. Офіційна мова переговорів.
4. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості.
5. Стили проведення переговорів.
6. Етика усного ділового спілкування з іноземцями: знайомство, вітання, ділові переговори.
7. Особливості письмового ділового спілкування: діловий лист, візитна картка.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Укладіть таблицю «Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах», у графах якої відзначити державу, особливість ділового етикету, зв'язок ділового етикету з історією та традиціями народу, його національними рисами.
2. Які є моральні засади спілкування з іноземцями.
3. Якою повинна бути офіційна мова переговорів? Особливість праці перекладача в координатах етики.
4. Чи варто враховувати в процес переговорів особливості основних управлінських культур?
5. Назвіть стилі проведення переговорів та укажіть, який на ваш погляд є найбільш ефективним?
6. Напишіть есе про етику усного ділового спілкування з іноземцями.
7. Назвіть комунікативні можливості візитної картки у письмовому діловому спілкуванні з іноземцями.
8. У чому полягають особливості ділового листа в письмовому спілкуванні з іноземцями?

*Література: 1 – 2, 4, 5 9, 10.*

## **Тема 12. Бесіда як жанрова форма ділового спілкування**

### **План**

1. Функції бесіди.
2. Різновиди бесід.
3. Етапи бесід. Характеристика індивідуальної бесіди.
4. Підготовка до бесіди як умова її результативності.
5. Встановлення контакту в бесіді.
6. Орієнтування в ситуації та людях.
7. Обговорення проблеми і прийняття рішення
8. Встановлення контакту та вихід із контакту в бесіді.
9. Правила етикету ділової телефонної розмови.
10. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Бесіда виховного характеру.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Які функції виконують індивідуальні бесіди в вашому житті?
2. У чому полягає відмінність між бесідами глибинно-особистісною та ділової спрямованості?
3. Чому окремі бесіди закінчуються, ледве розпочавшись?
4. Як встановити контакт із співрозмовником?
5. Які прийоми краще використати на етапі орієнтування?
6. Як під час бесіди утримати ініціативу у своїх руках?
7. Як краще прийняти спільне рішення?
8. Чому важливо дотримуватись певних правил при виході з контакту?

*Література: I – 2, 4, 5, 9, 12.*

## **Тема 13. Підготовка та проведення ділових зустрічей**

### **План**

1. Організація ділових зустрічей.
2. Поняття про переговори. Три основи стратегії переговорів.
3. Підготовка до переговорів.
4. Стратегічні підходи до проведення переговорів.
5. Тактика і принципи переговорів.
6. Сприйняття партнера в процесі переговорів.
7. Як провести переговори.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Розкрийте етичні засади та технологію організації ділових зустрічей.
2. Визначте сутність переговорів як жанру.
3. Прокоментуйте основні стратегії переговорів. Яка з них, на ваш погляд, є демократичною, гуманною?
4. Назвіть принципи переговорів, що лягли в основу тактичної стратегії, та розкрийте їхній зміст.
5. Напишіть рекомендації менеджерів щодо підготовки та ведення переговорів. З якими принципами моралі вони погоджені?
6. Який, на ваш погляд, механізм порозуміння з партнером.
7. Змодельуйте схему ведення переговорів.
8. Прокоментуйте стадії (фази) ведення переговорів, виділені дослідниками Т. Чмут та Г.Чайкою. Якої, на вашу думку, бракує у цій схемі?

*Література: I – 25; II – 6, 7, 10.*



## **Тема 14. Стандартні етикетні ситуації та мовленнєві формули**

### **План**

1. Організація зустрічі делегації: обладнання приміщень, установлення прапора.
2. Протокольні вимоги до учасників церемоній
3. Посадка в автомобілі.
4. Зустріч ділових партнерів.
5. Нанесення візиту ввічливості.
6. Основні етикетні комунікативні (мовленнєві) формули:
  - а) знайомства;
  - в) вітання;
  - г) звернення;
  - г) привернення уваги;
  - д) прощання.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Які знаєте вимоги до оформлення приміщень для проведення ділових зустрічей.
2. Опишіть етичні правила обладнання столу для переговорів.
3. Укажіть на прояви національних традицій та етичні надбання людства у встановлення державного прапора
4. Назвіть протокольні вимоги до учасників церемонії у таких ситуаціях: посадка в автомобілі, зустріч ділових партнерів, нанесення візиту ввічливості.
5. Складіть таблицю основні етикетні комунікативні формули (вербальні та невербальні): знайомства; вітання; звернення; привернення уваги; прощання, указавши на їхню національну специфіку, прояви культури.
6. Написати сценарій однієї етикетної ситуації з мовленнєвим супроводом.

*Література: 1 – 2, 4, 5, 9, 14.*

## Рекомендована література

### І. Базова

1. Ващенко І. В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ : монографія. Харків : ОВС, 2002. 256 с.
2. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 160 с. URL: <https://padaread.com/?book=85697>
3. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / за ред. Гриценко Т. Б. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с. URL: <https://subject.com.ua/pdf/71.pdf>
4. Етика ділового спілкування : конспект лекцій / укладач Н. В. Барбара. Суми : Сумський державний університет, 2013. 83 с.; URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/30435>
5. Смельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л.В., Гриненко АМ. Конфліктологія : навч. посіб. К. : КНЕУ, 2003. 315 с.
6. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. 2-ге вид., переробл. і доп. К. : Центр навч. літератури, 2005. 224 с.
7. Іпатов Є. Ф. Психологія управління в бізнесі / Є. Ф. Іпатов. К. : НМЦВО, 2003. 320 с.
8. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посіб. з етикету для студентів. Суми : ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с.
9. Малахов В. А. Етика спілкування : навч. посіб. К. : Либідь, 2006.
10. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2003. 568 с.
11. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-метод. посіб. К.: ЄУФІМБ, 2000. 250с.; URL: [https://library.nlu.edu.ua/POLN\\_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA\\_DV.pdf](https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf)

12. Стоян Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки : навч. посіб. К. : Центр навчальної літератури, 2004. 232 с. 13.
13. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. К. : Академвидав, 2004. 280 с.
14. Чмут Т. К., Чайка Г. Л.. Етика ділового спілкування : навч. посіб. 3-є вид., переробл. і доп. К. : Вікар, 2003. 233 с.: URL: <https://subject.com.ua/pdf/38.pdf>

## II. Допоміжна

1. Абрамович С. Д. Риторика : навч. посібник / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарькова. Львів: Світ, 2001. 240 с.
2. Атватер И. Я Вас слушаю... (Советы руководителю, как правильно слушать собеседника) / Сокр. пер. с англ. М., 1984.
3. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо / Антоненко-Давидович Б. К. : Вид. дім “КМ Academia”, 1994. 254 с.
4. Бабич А. Д. Основи культури мовлення. Львів : Світ, 1990. 231 с.
5. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посіб. К. : Знання, 2007. 143 с.
6. Карнегі Д. Як залучати друзів та здійснювати вплив на людей. К.: Країна мрій, 2011. 256 с.
7. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій. К. : Кондор. 2003. 218 с.
8. Палкін В. А. Етикет підприємницької діяльності (у схемах, таблицях, малюнках, завданнях для самостійної та індивідуальної роботи) : навч. посіб. Донецьк : ТОВ «Юго-Восток, Лтд», 2003. 60 с.
9. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету. К. : УНВЦ “Рідна мова”, 2003. 479 с.
10. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посіб. / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. Харків : НТУ “ХПІ”, 2006. 364 с.

### III. Інформаційні ресурси

1. Бібліотечний світ України. URL: <http://www.ukrlibworld.kiev.ua>
2. Електронна бібліотека України. URL: <http://www.lib.com.ua>
3. Інформаційні ресурси у електронному репозиторії Національного університету водного господарства та природокористування. URL: <http://ep3.nuwm.edu.ua/view/types/metods/>
4. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського. URL: <http://nbuv.gov.ua>
5. Національна парламентська бібліотека. URL: <http://www.nplu.kiev.ua>
6. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. Олекси Новака, 75). URL: [http://nuwm.edu.ua/MySQL/page\\_lib.php](http://nuwm.edu.ua/MySQL/page_lib.php).
7. Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека (м. Рівне, пл. Короленка, 6. URL: <http://libr.rv.ua>
8. Рівненська централізована бібліотечна система (Київська, 44, Рівне) URL: <https://www.facebook.com/cbs.rivne/>.
9. Українська бібліотека. URL: <http://www.lib.org.ua>